SCRIPT PRÁTICO PARA SECRETÁRIAS MÉDICAS:

TRANSFORME O ATENDIMENTO E FIDELIZE PACIENTES



INTRODUÇÃO

Sabemos que **a secretária é o primeiro ponto de contato** do paciente com a clínica, e um **atendimento bem-feito** é crucial para garantir que ele se sinta **acolhido e confiante**.

Muitos consultórios enfrentam desafios para manter uma **agenda cheia** e, ao mesmo tempo, proporcionar um **atendimento excelente**.

A **falta de tempo** para gerenciar o marketing e melhorar o atendimento é uma das principais causas de **perda de pacientes**.

Pensando nisso, preparamos este guia prático para ajudar secretárias a oferecerem um **atendimento de excelência**, resultando em mais consultas e fidelização de pacientes.

Boa leitura!

Vantagens de usar um script de atendimento

1. Padronização da linguagem
Um script garante uma comunicação clara e profissional, além de manter o mesmo padrão em todos os canais.

2. Mais pacientes
Estudos apontam que o tempo de espera para resposta no atendimento está diretamente ligado às vendas. Quanto mais rápido, mais chances de conversão.

3. Evita erros
Com um script, a comunicação se torna mais clara e objetiva, evitando erros de português ou digitação e mal-entendidos.

4. Agilidade
Respostas rápidas e eficientes otimizam o tempo da secretária, permitindo que ela se dedique a outras tarefas importantes.

Orientações gerais para uso do script de atendimento

Adapte à sua realidade

Este script é uma sugestão de texto que deve ser adaptado. Adicione ou exclua informações conforme a necessidade.

Ajuste a linguagem

Mantenha a linguagem clara, concisa e cordial. Ajuste o tom ao estilo de comunicação do médico para criar uma identidade unificada.

Integração ao chatbot

Se sua clínica utiliza ferramentas de chatbot ou automação, este script pode ser integrado facilmente para agilizar ainda mais o atendimento.

SCRIPT DE ATENDIMENTO

1. Atendimento Inicial

Recepção do Paciente:
"Bom dia/tarde, aqui é [Nome de quem atende] da [Nome da Clínica], como posso ajudá-lo(a), [Nome do Paciente]?"

Se o paciente perguntar sobre horários disponíveis ou consultas:
"Temos disponibilidade para consultas nos dias [xxx] e horários [xxx]. Há algum horário que seja melhor para você? Posso verificar outras opções, caso precise."

Explicação dos Serviços:
"Aqui no [Nome da Clínica], oferecemos consultas de [lista de especialidade(s)] e também temos serviços como [lista de serviços ou alguns tratamentos disponíveis].
Você gostaria de mais informações sobre algum desses serviços em específico?"

E se o paciente perguntar o valor da consulta ou se atende plano de saúde?

Esse é um dos **momentos mais importantes** do atendimento, pois é quando a secretária pode aproveitar a **oportunidade** para mostrar os **diferenciais** do médico e da clínica e **gerar desejo**.



Opção 1: Quando o consultório atende por plano de saúde

"[Nome do Paciente], atendemos pelos seguintes planos de saúde: [Lista de planos aceitos]. Você possui algum destes?"

SE O PACIENTE RESPONDER QUE SIM, SEGUIR PARA A ETAPA DE AGENDAMENTO (PÁG. 10)

SE O PACIENTE RESPONDER QUE NÃO, ANTES DE PASSAR O VALOR DA CONSULTA, VOCÊ DEVE MOSTRAR OS BENEFÍCIOS E DIFERENCIAIS.

"Certo, [Nome do Paciente]. Vou te passar então como funciona a consulta particular.

O(a) Dr(a). [Nome do Médico] possui vasta experiência em [especialidade] e é reconhecido(a) por [citar conquistas importantes, como participação em congressos, certificações, prêmios ou tempo de atuação na área].

Nosso foco é oferecer um atendimento personalizado e de alta qualidade, garantindo que cada paciente receba a atenção e o cuidado necessários para o seu tratamento.

A primeira consulta tem duração média de XX minutos, com direito a retorno em até 30 dias.

No valor da consulta, também está incluso [inserir caso haja algum procedimento ou exame já incluso no valor].

O investimento na consulta com o(a) Dr (a). [Nome do Médico] é de R$ XX,00 que podem ser pagos por [formas de pagamento].

Além disso, fornecemos recibos para solicitação de reembolso junto ao plano de saúde, se for necessário.

Temos disponibilidade para consultas nos dias [xxx] e horários [xxx]. Há algum horário que seja melhor para você? Posso verificar outras opções se precisar.”



Opção 2: Quando o consultório NÃO atende por plano de saúde

[Nome do Paciente], atualmente, não trabalhamos com planos de saúde, mas vou explicar um pouco melhor sobre como funciona a consulta.

O(a) Dr(a). [Nome do Médico] possui vasta experiência em [especialidade] e é reconhecido(a) por [citar conquistas importantes, como participação em congressos, certificações, prêmios ou tempo de atuação na área].

Nosso foco é oferecer um atendimento personalizado e de alta qualidade, garantindo que cada paciente receba a atenção e o cuidado necessários para o seu tratamento.

A primeira consulta tem duração média de XX minutos, com direito a retorno em até 30 dias.

No valor da consulta, também está incluso [inserir caso haja algum procedimento ou exame já incluso no valor].

O investimento na consulta com o(a) Dr (a). [Nome do Médico] é de R$ XX,00 que podem ser pagos por [formas de pagamento]. Além disso, fornecemos recibos para solicitação de reembolso junto ao plano de saúde, se for necessário.

Temos disponibilidade para consultas nos dias [xxx] e horários [xxx]. Há algum horário que seja melhor para você? Posso verificar outras opções se precisar.

2. Agendamento de Consulta

Confirmação de Dados

Particular

"Perfeito [Nome do Paciente], para confirmar seu agendamento, poderia me passar seu nome completo, data de nascimento e número de contato?"

Plano de saúde

"Perfeito, [Nome do Paciente]! Por favor, informe seu nome completo, data de nascimento, telefone de contato, o nome do seu plano e número da carteirinha para que possamos verificar os dados e proceder com o agendamento."

Confirmação do Agendamento:

"[Nome do Paciente], sua consulta com o(a) Dr(a). [Nome do Médico] foi marcada para o dia [xxx], às [xxx].
Você receberá um lembrete por [mensagem de texto/WhatsApp/e-mail] um dia antes da consulta.

Caso precise alterar ou cancelar, entre em contato conosco com pelo menos [X dias/horas] de antecedência.

A Clínica fica localizada em [endereço da clínica e link do Google Maps, se tiver] e contamos com estacionamento próprio.
Posso ajudar com mais alguma informação?

Se o paciente perguntar sobre política de cancelamento:
"Lembramos que as consultas podem ser canceladas ou reagendadas sem custos até [prazo de cancelamento] antes da consulta. Após esse prazo, poderá haver cobrança de taxa."

Para Consultas Urgentes:
"Entendo a sua urgência, [Nome do Paciente].
Se puder me informar mais detalhes sobre o motivo da urgência, verei como podemos priorizá-lo(a) na agenda.
Caso não consigamos encaixar, posso orientá-lo(a) a buscar atendimento em [indicar local de emergência]."



3. Pré-Consulta (Lembrete e Orientações)

Envio de Lembrete no Dia Anterior à Consulta:
"Olá, [Nome do Paciente], estamos passando para lembrar que sua consulta com o(a) Dr(a). [Nome do Médico] está agendada para amanhã, [xxx], às [xxx].

Podemos confirmar?

Alguns lembretes importantes:

- Chegue com [xx] minutos de antecedência
- Traga seus documentos pessoais [listar quais documentos]
- Traga exames anteriores, se houver
- [Inserir outros lembretes importantes, conforme necessidade. Exemplo: relembrar as formas de pagamento, se pode ou não levar acompanhante etc.]

A Clínica fica localizada em [endereço da clínica e link do Google Maps, se tiver] e contamos com estacionamento próprio.

Orientações Pré-Consulta [Se Aplicável]:
"Para a consulta de amanhã, lembre-se de seguir estas orientações: [instruções específicas de preparo para algum exame/procedimento]. Se precisar de mais informações ou ajuda com os preparativos, estamos à disposição."

Se o paciente precisar cancelar ou reagendar:
"Compreendemos sua necessidade, [Nome do Paciente]. Podemos reagendar sua consulta para outro horário ou dia. Qual seria sua disponibilidade?"

4. Pós-Consulta (Feedback e Orientações)

Feedback e Avaliação:
"Olá, [Nome do Paciente], tudo bem? Gostaríamos de saber como foi sua consulta com o(a) Dr(a). [Nome do Médico].

Você pode deixar uma avaliação rápida? Basta acessar este link [inserir link de avaliação do Google ou outro]. Sua opinião é muito importante para continuarmos aprimorando nossos serviços."

Caso tenha sido realizado algum procedimento
"Olá, [Nome do Paciente], tudo bem? Gostaríamos de saber como você está após o procedimento [nome do procedimento].

Está com alguma dúvida?

Não se esqueça de seguir as orientações do(a) Dr(a). [Nome do Médico] sobre [medicação, exames, cuidados pós-procedimento etc].

Caso tenha alguma dúvida, fique à vontade para entrar em contato conosco.

COMO ATRAIR MAIS PACIENTES PARA SEU CONSULTÓRIO

Embora um bom atendimento seja essencial, captar novos pacientes exige uma **estratégia de marketing** bem desenvolvida. É aqui que entra o trabalho da **2Lev**.

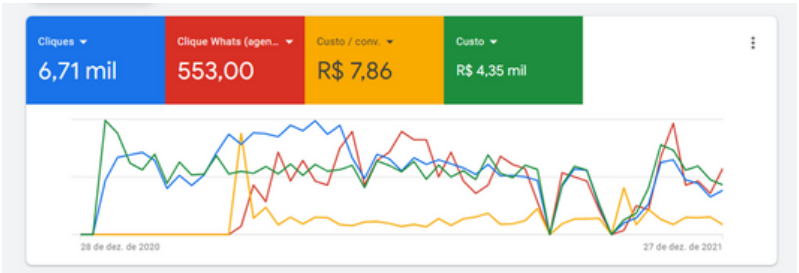
Somos uma assessoria de Marketing Estratégico com **mais de 6 anos** de mercado e profissionais com mais de **15 anos de experiência** em comunicação e marketing.

Somos especialistas em **ajudar médicos a aumentar a visibilidade online e atrair mais pacientes** por meio de estratégias validadas e eficientes.

Nossos resultados mostram que uma presença digital bem gerida pode **dobrar o número de pacientes em apenas alguns meses.**

Confira esse case

A **Dra. Flávia Gorini** é Dermatologista e Tricologista e, em apenas **6 meses**, teve um aumento de **250% no número de consultas particulares** e em 1 ano dobrou seu faturamento.



E o melhor: o **ROI** (Retorno sobre o Investimento) de Marketing foi de **310%**.

Ou seja: **a cada R$ 1,00 investido em Marketing com a 2Lev, ela teve um retorno de R$ 3,10.**



A combinação de um atendimento excelente e uma estratégia digital sólida faz toda a diferença.

PRESENTE ESPECIAL:

GANHE UMA CONSULTORIA GRATUITA DE MARKETING

Quer saber como a 2Lev também pode ajudar o seu consultório a crescer?

Agende uma **consultoria gratuita** agora mesmo e descubra como podemos te ajudar a **lotar a agenda** e ter mais autoridade no digital.

AGENDAR CONSULTORIA

2Lev

Assessoria de Marketing

2lev.com.br @2levmkt